**В компании «СМП-Страхование» индекс лояльности застрахованных вырос до 44%**

NPS (Net Promoter Score – индекс лояльности клиентов) определяется в результате опроса застрахованных, которых просят по 10-балльной шкале оценить готовность рекомендовать компанию и объяснить свою позицию. «СМП-Страхование» использует данную методику с начала 2018 года. За это время показатель NPS вырос более чем в два раза и достиг 44%.

В первом квартале 2020 года исследование проводилось среди застрахованных по программе добровольного медицинского страхования. Его результаты отразили, что наиболее важными для клиентов являются скорость организации медицинских услуг и решение возникшего вопроса по итогам первого же обращения в компанию. При этом для 76% застрахованных наиболее предпочтительным каналом связи по-прежнему является телефон.

«На протяжении нескольких лет «СМП-Страхование» системно работает над повышением качества сервиса, – прокомментировал полученные результаты заместитель генерального директора Игорь Плеханов. ‒ И на сегодняшний день можно смело говорить о том, что сервисное лидерство компании подтверждено не только индексом NPS. В 2019 году компания NAUMEN выделила нас как одного из лидеров по доступности и качеству работы контакт-центра. Опрос же, проведенный в этом году, показал, что 63% клиентов довольны в нашем сервисе абсолютно всем. И мы будем стремиться увеличить этот показатель, совершенствуя бизнес-процессы и внедряя новые технологии».

[ООО «СМП-Страхование»](https://www.smpins.ru/) работает на страховом рынке более 16 лет, входит в 100 крупнейших российских страховщиков и является частью финансово-промышленной Группы. Компания предлагает клиентам широкий спектр современных продуктов и услуг: корпоративные программы защиты имущественных и финансовых интересов бизнеса, комплексные решения по защите сотрудников, а также страховые продукты для частных лиц.

**Пресс-центр ООО «СМП-Страхование»**

[**press@smpins.ru**](mailto:press@smpins.ru)